

Санкт-Петербургское государственное бюджетное учреждение здравоохранения  
«ГРОДСКОЙ ВРАЧЕБНО-ФИЗКУЛЬТУРНЫЙ ДИСПАНСЕР»

ПРИКАЗ

«26» декабря 2025 года

№ 123

**О внесении изменений  
в Положение об организации работы  
с обращениями граждан  
в СПб ГБУЗ ГВФД,  
утвержденное Приказом от 01.10 2021г. №100**

Во исполнение Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федерального закона от 28.12.2024 № 547-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Положение об организации работы с обращениями граждан в СПб ГБУЗ ГВФД (далее – Положение) в новой редакции согласно Приложению к настоящему Приказу;
2. Ввести Положение в действие с момента подписания настоящего Приказа;
3. Приказ от 01.10 2021г. №100 считать утратившим силу;
4. Назначить ответственным за ведение документооборота по обращениям граждан в СПб ГБУЗ ГВФД документоведа отдела кадров;
5. Системному администратору, ответственному за информационное наполнение сайта СПб ГБУЗ ГВФД, опубликовать Положение на официальном сайте СПб ГБУЗ ГВФД в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня подписания настоящего Приказа;
6. Секретарю ознакомить ответственных лиц с настоящим Приказом под подпись;
7. Контроль за выполнением приказа возложить на заместителя главного врача по контролю качества и безопасности медицинской деятельности.

Главный врач СПб ГБУЗ ГВФД



А.В. Калинин



Утверждаю

Главный врач СПб ГБУЗ ГВФД

Калинин А.В.

"26" декабря 2025 г.

## ПОЛОЖЕНИЕ

об организации работы с обращениями граждан в  
Санкт-Петербургском государственном бюджетном учреждении здравоохранения  
«Городской врачебно-физкультурный диспансер»

### 1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральными законами от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее ФЗ-59), от 28 декабря 2024 года № 547 «О внесении изменений в Федеральный Закон о порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», от 19.10.2023 № 505-ФЗ «О внесении изменений в статью 14.8 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях», а также постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», Приказом Минздрава РФ от 31.07.2020 № 789н «Об утверждении порядка и сроков предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них», Приказом Минздрава РФ от 12 ноября 2021 г. № 1050н «Об утверждении порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента» и иными нормативно-правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в сфере охраны здоровья граждан, оказания медицинских услуг и работу с обращениями граждан.

1.2. Положение определяет регламент работы с обращениями граждан в Санкт-Петербургском государственном бюджетном учреждении здравоохранения «Городской врачебно-физкультурный диспансер» (далее – СПб ГБУЗ ГВФД), правила регистрации, учета, порядка и сроков рассмотрения обращений граждан, подготовки ответов на письменные обращения (в т. ч поступившие в электронной форме), хранение письменных обращений и материалов, связанных с их рассмотрением, личный прием, контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений.

1.3. Установленный настоящим Положением регламент распространяется на обращения, в том числе жалобы граждан по вопросам оказания медицинской помощи. Порядок предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них, ознакомления с медицинскими документами в СПб ГБУЗ ГВФД, порядок по обращению работников к главному врачу по вопросам развития корпоративной деятельности в СПб ГБУЗ ГВФД регламентируются отдельными документами.

1.4. Установленный настоящим Положением регламент рассмотрения обращений граждан распространяется в том числе и на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства.

1.5. Установленный настоящим Положением регламент распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляющими публично значимые функции государственными и муниципальными учреждениями, иными организациями и их должностными лицами.

1.6. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, в государственные органы, органы местного самоуправления и их должностным лицам, в государственные и муниципальные учреждения и иные организации, на которые возложено осуществление публично значимых функций, и их должностным лицам.

1.7. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

1.8. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

1.9. Основные понятия, используемые в Положении:

1.9.1. Обращение гражданина (далее – обращение) – направленные в СПб ГБУЗ ГВФД или должностному лицу СПб ГБУЗ ГВФД в письменной форме или в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал), иной информационной системы государственного органа или органа местного самоуправления либо официального сайта государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан (если иное не установлено ФЗ-59), предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина к должностному лицу в СПб ГБУЗ ГВФД.

1.9.2. Предложение – рекомендация гражданина по организации и совершенствованию оказания медицинской помощи в СПб ГБУЗ ГВФД, повышению качества оказания услуг, развитию и улучшению деятельности СПб ГБУЗ ГВФД.

1.9.3. Заявление – просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе учреждения и должностных лиц, либо критика деятельности учреждения и должностных лиц.

1.9.4. Жалоба – обращение, содержащее просьбу о восстановлении или защите нарушенных прав, свобод и законных интересов обратившегося, либо прав, свобод или законных интересов других лиц, в отношении которых гражданин выступает законным представителем.

1.9.5. Устное обращение – обращение гражданина к должностному лицу, изложенное в устной форме и зафиксированное в Журнале учета обращений.

1.9.6. Личный прием граждан – прием граждан должностным лицом СПб ГБУЗ ГВФД, согласно утвержденному графику.

1.9.7. Должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя СПб ГБУЗ ГВФД.

## **2. Права гражданина при рассмотрении обращения**

2.1. Любой гражданин имеет право подать обращение в устной или письменной форме при условии соблюдения ряда установленных в соответствии с законодательством РФ требований.

2.2. При рассмотрении обращения гражданин имеет право:

2.2.1. Представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

2.2.2. Знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

2.2.3. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, в соответствии с ФЗ-59;

2.2.4. Обращаться с жалобой на принятное по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

2.2.5. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

2.3. Обращение должно быть подписано гражданином лично или лицом, представляющим его интересы на законных основаниях (при условии подтверждения его полномочий на подписание обращения в соответствии с законом – доверенность, законный представитель несовершеннолетнего и т.п.).

2.4. СПб ГБУЗ ГВФД гарантирует, что при рассмотрении обращения не будет допущено разглашения сведений, содержащихся в обращении, сведений, составляющих врачебную тайну, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

2.5. Не допускается взимание платы с обратившихся граждан за деятельность, связанную с рассмотрением обращений.

2.6. Требования к письменному обращению:

2.6.1. Гражданин в своем обращении в письменной форме в обязательном порядке, в соответствии с ФЗ-59, указывает:

- наименование организации в которую направляет обращение в письменной форме, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;
- свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);
- почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;
- излагает суть предложения, заявления или жалобы;

ставит личную подпись и дату.

2.6.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к обращению в письменной форме документы и материалы либо их копии.

2.7. Обращение, поступившее в СПб ГБУЗ ГВФД в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном ФЗ-59:

2.7.1. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает:

- свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);
- адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале или в иной информационной системе государственного органа или органа местного самоуправления, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения.

2.7.2. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

### **3. Регистрация письменных обращений**

3.1. Письменное обращение, в том числе в форме электронного документа, подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в СПб ГБУЗ ГВФД или должностному лицу СПб ГБУЗ ГВФД.

3.2. Все поступающие в СПб ГБУЗ ГВФД письменные обращения граждан, в том числе в форме электронного документа, и документы, связанные с их рассмотрением, принимаются и регистрируются документоведом в Журнале учета обращений в СПб ГБУЗ ГВФД (Приложение №1 к настоящему Положению).

3.2.1. В Журнале учета обращений указываются:

- Ф. И. О. гражданина, подавшего обращение.
- Адрес гражданина, подавшего обращение, и другие контактные данные (при их наличии).
- Дата поступления обращения.
- Тип обращения и способ обращения.
- Тема обращения.
- Результат рассмотрения.
- Дата выполнения.
- Способ передачи ответа (кому и куда направлено).

- Лицо, подготовившее ответ на обращение и соответствие обращения ФЗ-59 (в примечании).

3.2.2. На каждое поступившее обращение заводится отдельная «Регистрационная карта обращения» по утвержденной распоряжением комитета по здравоохранению Правительства Санкт-Петербурга №267 от 18.08.2017 г. форме № 1-ОГ ведомственного наблюдения (Приложение №2 к настоящему Положению) (далее - РКО).

3.3. При приеме от граждан письменных обращений и документов, связанных с их рассмотрением документовед:

- проверяет правильность адресности корреспонденции;
- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);
- поступившие с письмом документы (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, фотографии и другие приложения к письму) подкальвает под скрепку после текста письма, затем подкальвает конверт.

3.3.1. В случае отсутствия самого текста письма, подкальвает лист бумаги с текстом:

“Письменного обращения к адресату нет”, заверяет его подписью с указанием даты и прилагает к конверту.

3.3.2. По выявленным нарушениям и недостаткам документовед составляет акты на письма:

- в которых прилагаются вложенные в конверты денежные знаки, ценные бумаги;

- при вскрытии которых не обнаружилось письменного вложения;
- в конвертах которых обнаружилась недостача документов, упоминаемых в обращении или вложенной в конверт описью документов.

Акт составляется в 2 экземплярах, при этом один экземпляр акта направляется отправителю, второй - приобщается к полученным документам.

3.3.3. Ошибочно (не по адресу) присланные письма документовед возвращает на почту не вскрытыми.

3.3.4. В случае обнаружения отсутствия указанного в тексте обращения приложения об этом делается соответствующая отметка в **РКО**.

3.3.5. В случае приложения к обращению оригинала документа вместо копии или копии вместо оригинала, при расхождении этого факта с данными, указанными в тексте обращения, об этом делается соответствующая отметка в РКО.

3.3.6. Если обращение гражданина передано в СПб ГБУЗ ГВФД в порядке исполнения государственной функции или переслано в ином порядке, то в Журнале учета обращений в СПб ГБУЗ ГВФД дополнительно вносятся исходящий (регистрационный) номер и дата, отметка о форме и сроке исполнения.

3.3.7. При повторном обращении документу присваивается очередной регистрационный номер. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого истек срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом. Повторные обращения ставятся на контроль. При работе с ними подбираются имеющиеся документы по предыдущим обращениям данного заявителя.

3.3.8. Не считаются повторными обращения одного и того же гражданина по разным вопросам. Если заявитель прислал несколько обращений по разным вопросам, каждое из них регистрируется и рассматривается самостоятельно.

3.3.9. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, и оно не подлежит направлению на рассмотрение должностным лицам в соответствии с их компетенцией, об этом в течение 7 дней со дня регистрации обращения в СПб ГБУЗ ГВФД, документовед сообщает гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.4. Письменное обращение, в том числе в форме электронного документа, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию СПб ГБУЗ ГВФД или должностного лица, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случаев, указанных в части 4 статьи 11 ФЗ-59.

3.5. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

3.6. При личном визите гражданина Письменные обращения при личном визите гражданина в СПб ГБУЗ ГВФД, вне приема должностных лиц, регистрируются документоведом в часы работы канцелярии.

#### **4. Рассмотрение обращений**

4.1. Каждое письменное обращение, вне зависимости от способа поступления в СПб ГБУЗ ГВФД, передается заместителю главного врача по КК и БМД СПб ГБУЗ ГВФД для предварительного рассмотрения и принятия решения дальнейшем о его рассмотрении.

4.2. По каждому обращению заместитель главного врача по КК и БМД принимает одно из следующих решений:

- Принять обращение к рассмотрению, назначить ответственного исполнителя и срок исполнения, взять его в работу;
- Оставить обращение без рассмотрения, в соответствии с ФЗ-59.

4.3. Обращение с резолюцией заместителя главного врача по КК и БМД передается документоведу для дальнейшего оформления и передачи в работу.

4.4. Документовед фиксирует в Журнале учета обращений в СПб ГБУЗ ГВФД ответственного исполнителя и срок исполнения, передает обращение в работу исполнителю, факт передачи фиксирует в журнале.

4.5. Ответственный исполнитель принимает обращение, ставит свою подпись в Журнале учета обращений в СПб ГБУЗ ГВФД, знакомится с его содержанием и готовит проект ответа.

4.5.1. Ответственный исполнитель:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
- запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы у иных должностных лиц СПб ГБУЗ ГВФД;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- подготавливает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- передает подготовленный письменный ответ заместителю главного врача по КК и БМД (пересыпает на электронную почту [control@gorvfd.ru](mailto:control@gorvfd.ru) или на электронную почту лица, замещающего заместителя главного врача по КК и БМД) на согласование.

4.6. Ответ на обращение гражданина должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.

4.6.1. Ответы на обращения, поступившие в СПб ГБУЗ ГВФД в форме электронного документа, без использования федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал), иной информационной системы государственного органа или органа местного самоуправления либо официального сайта государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан, не рассматриваются в рамках ФЗ-59.

Ответы на данные обращения исполнитель направляет на электронную почту, указанную в обращении, без разглашения сведений, относящихся к врачебной тайне.

4.7. Согласованный заместителем главного врача по КК и БМД проект ответа передается документоведу для оформления.

4.8. Документовед оформляет и распечатывает ответ на бланке СПб ГБУЗ ГВФД и направляет на подписание, главному врачу СПб ГБУЗ ГВФД или заместителю главного врача по направлению, в зависимости от темы обращения и должностного лица, к которому обращается заявитель в своем обращении.

4.9. Не согласованные заместителем главного врача по КК и БМД проекты ответов отправляются на доработку исполнителю с указанием срока исполнения.

4.10. Подписанные ответы на обращения, регистрируются документоведом и отправляются адресатам. Дата и способ отправки, а также лицо, подготовившее ответ на обращение, регистрируется в Журнале учета обращений в СПб ГБУЗ ГВФД.

4.10.1. Ответ на обращения, поступившие в электронной форме и соответствующие ФЗ-59, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в СПб ГБУЗ ГВФД в форме электронного документа, либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале или в иной информационной системе государственного органа или органа местного самоуправления, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, при использовании Единого портала или иной информационной системы.

4.11. Подлинные документы (паспорта, дипломы, трудовые книжки, иные документы) возвращаются гражданину заказным почтовым отправлением вместе с ответом. При этом в ответе должны быть перечислены их наименования и указано общее количество листов приложения.

4.12. Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, по ним приняты необходимые меры, и автору обращения дан исчерпывающий ответ в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.13. При наличии в тексте обращения контактного телефона гражданин уведомляется о готовности ответа на его обращение и возможности забрать его лично, при условии предъявления документа, удостоверяющего личность, в удобное для него время в пределах часов работы канцелярии СПб ГБУЗ ГВФД. При неявке гражданина за ответом либо при его отказе явиться за ним, ответ на обращение направляется ему заказным письмом по почте с уведомлением о вручении.

## **5. Порядок рассмотрения отдельных обращений**

5.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение, согласно ст.11 ФЗ-59, не дается.

5.2. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного

самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.3. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

5.4. В случае поступления в СПб ГБУЗ ГВФД или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении.

5.5. В случае, если в поступившем обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, оно может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов. При этом гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

5.6. В случае, если в письменном обращении содержится вопрос, на который гражданину неоднократно давались письменные ответы по существу, в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, заместитель главного врача по КК и БМД СПб ГБУЗ ГВФД вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу.

Данное решение документовед оформляет в виде заключения (справки) и готовит проект письма в адрес гражданина, направившего обращение, в котором обосновывается причина прекращения переписки с ним.

5.7. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

5.8. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранины, гражданин вправе вновь направить обращение в СПб ГБУЗ ГВФД или соответствующему должностному лицу.

## **6. Сроки рассмотрения письменного обращения**

6.1. Срок рассмотрения обращения по вопросам качества медицинской помощи и возврата денежных средств, установленный в соответствии со статьей 31 Закона РФ «О защите прав потребителей» – 10 календарных дней со дня его поступления.

6.2. Общий срок рассмотрения обращений СПб ГБУЗ ГВФД по существу определяется в соответствии с ФЗ-59 и составляет 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

6.3. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 ФЗ-59, СПб ГБУЗ ГВФД вправе продлить срок рассмотрения обращения, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение, с указанием сроков подготовки ответа по существу и обоснования причин продления сроков решения вопроса.

## **7. Личный прием граждан**

7.1. Личный прием граждан в СПб ГБУЗ ГВФД проводится главным врачом, заместителями главного врача по направлениям, и заведующими отделениями. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах размещается на официальном сайте СПб ГБУЗ ГВФД и информационных стендах на территории СПб ГБУЗ ГВФД.

7.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность сообщает данные о месте жительства, излагает суть вопроса, с которым он обращается.

7.3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (далее КЛП) (Приложение №3).

В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаяхается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

7.4. Письменное обращение, принятное в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном ФЗ-59.

7.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию СПб ГБУЗ ГВФД или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

7.6. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

7.7. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

7.8. Информацию обо всех обращениях граждан, соответствующих ФЗ-59 и поступивших в ходе личного приема, должностное лицо, проводившее прием, и секретарь главного врача передает Заместителю главного врача по КК и БМД и документоведу для регистрации. Все сообщения, не соответствующие ФЗ-59, регистрируют в Журнале учета обращений граждан к должностному лицу, в форме электронного документа (Приложение №4 к настоящему Положению).

7.9. Прием граждан главным врачом:

7.9.1. Прием граждан главным врачом осуществляется по предварительной записи.

7.9.2. Часы приема понедельник с 14:00 до 16:00 часов, среда с 10:00 до 12:00 часов.

Информация о месте, днях и часах приема размещается на официальном сайте СПб ГБУЗ ГВФД.

7.9.3. Запись на прием осуществляется секретарь по телефону: +7 (812) 241-31-45, по электронной почте: gorvfd@zdrav.spb.ru или при личном визите в часы работы канцелярии.

7.9.4. Регистрацию и оформление обращений к главному врачу ведет секретарь.

## **8. Особенности рассмотрения устных обращений**

8.1. Устные обращения могут быть сделаны во время личного приема должностных лиц СПб ГБУЗ ГВФД.

8.2. График личного приема должностных лиц утверждается главным врачом СПб ГБУЗ ГВФД.

8.3. Личный прием граждан проводится в порядке очередности.

8.4. Устное обращение должно быть сделано с учетом требований, изложенных в пункте 7.2 настоящего Положения.

8.5. Регистрацию устного обращения осуществляют лицо, ведущее личный прием, в Журнале учета обращений граждан к должностному лицу, в форме электронного документа, в момент обращения, данные заносятся в КЛП.

8.6. Устные обращения должностное лицо СПб ГБУЗ ГВФД рассматривает по месту обращения.

8.7. Если обращение требует привлечения других лиц, затребования объяснений, документов и т.п., заявителю во время личного приема разъясняются порядок и сроки ответа на обращение в соответствии с правилами, установленными настоящим Положением для письменных обращений. В этом случае ему будет дан письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

8.8. На письменных обращениях, принятых в ходе личного приема, указывается дата и делается отметка "принято на личном приеме".

## **9. Хранение письменных обращений и связанных с их рассмотрением материалов**

9.1. Делопроизводство по обращениям граждан осуществляется документоведом, который несет персональную ответственность за состояние делопроизводства и сохранность документов.

9.2. Обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой.

9.3. При необходимости направления или возврата самого обращения после его рассмотрения в другие государственные органы, органы местного самоуправления или иному должностному лицу в материалы по письменному обращению подшивается его копия, а также копии сопроводительного документа и ответа автору.

9.4. Оригиналы личных документов, приложенные к письменному обращению, к делу не приобщаются, а возвращаются автору обращения путем личного вручения или иным способом, обеспечивающим их сохранность.

9.5. В случае получения повторного обращения или передачи заявителем дополнительных документов, они подшиваются к первому обращению.

9.6. Срок хранения обращений граждан и документов, связанных с их рассмотрением – 5 лет. По истечении установленного срока хранения документы по обращениям граждан подлежат уничтожению в порядке, установленном Росархивом.

## **10. Анализ обращений**

10.1. Должностные лица СПб ГБУЗ ГВФД обеспечивают учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях граждан в отчетной форме № 2-ОГ (Приложение №5 к настоящему Положению), в том числе анализ следующих данных:

- а) количество и характер рассмотренных обращений;
- б) количество жалоб в общей структуре обращений, их причины, источник поступления, обоснованность и принятые меры по обоснованным жалобам;
- в) количество и характер решений, принятых по обращениям СПб ГБУЗ ГВФД в пределах их полномочий;

10.2. Статистическая и аналитическая информация по работе с обращениями граждан в структурных подразделениях указанная в пункте 10.1. Положения, по итогам месяца, квартала, полугодия и календарного года включается в отчеты руководителей структурных подразделений СПб ГБУЗ ГВФД за соответствующий период и предоставляется заместителю главного врача по КК и БМД до 5 числа месяца, следующего за отчетным периодом, в бумажном и электронном виде.

10.3. Документовед ежеквартально до 10 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, предоставляет заместителю главного врача по КК и БМД статистический отчет о поступивших в СПб ГБУЗ ГВФД обращениях граждан, зарегистрированных в Журнале учета обращений граждан. (Приложение №6)

8.4. Заместитель главного врача по КК и БМД ежеквартально до 15 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, предоставляет обобщенный результат анализа работы с обращениями граждан в СПб ГБУЗ ГВФД главному врачу учреждения и МИАЦ по отчетной форме № 2-ОГ.

## **11. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений**

11.1. Контроль за обеспечением порядка работы с обращениями граждан осуществляется в целях обеспечения своевременной и качественной работы с обращениями граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устраниению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями.

11.2. Контроль за своевременным, всесторонним и объективным рассмотрением обращений граждан в СПб ГБУЗ ГВФД осуществляет заместитель главного врача по КК и БМД.

Обо всех поступивших в СПб ГБУЗ ГВФД из внешних источников обращениях, и официально зарегистрированных, в соответствии с ФЗ-59, фактах обращения граждан к должностным лицам СПб ГБУЗ ГВФД, должностные лица сообщают заместителю главного врача по КК и БМД в день поступления обращения по адресу электронной почты: [control@goryfd.ru](mailto:control@goryfd.ru), путем пересылки обращения, или прикладывая к электронному письму отсканированные письменные обращения с приложениями и карточки личного приема.

Заместитель главного врача по КК и БМД определяет необходимость оформления письменного ответа на обращение, поступившее во время личного приема должностного лица, устанавливает срок исполнения, передает для оформления распечатанное обращение документоведу, ставит данное обращение на контроль.

11.3. Обращения, поставленные на контроль, считаются исполненными и снимаются с контроля после полного рассмотрения поставленных в обращении вопросов и направления соответствующих ответов по существу гражданам и органам, направившим обращения граждан.

11.4. Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа гражданину и/или орган, направивший обращение гражданина

11.5. Сотрудники СПб ГБУЗ ГВФД, осуществляющие рассмотрение письменных обращений и личный прием граждан, несут ответственность за правильность принятых мер, а также за соответствие законодательству принятых лично ими решений, данных рекомендаций, разъяснений.

## Приложение №1

## Журнал учета обращений в СПб ГБУЗ ГВФД

Приложение №2

Учетная форма № 1-ОГ  
(утверждена распоряжением комитета по здравоохранению  
Правительства Санкт-Петербурга №267 от 18.08.2017 г. )

**РЕГИСТРАЦИОННАЯ КАРТА ОБРАЩЕНИЯ**

1	<b>Регистрационный номер:</b>	
2	<b>Дата регистрации</b>	
3	<b>Время регистрации</b>	
4	<b>В адрес ЛПУ</b>	
5	<b>Способ обращения</b>	

**Личные сведения о заявителе**

6	<b>СНИЛС:</b>	
7	<b>ФИО:</b>	
8	<b>Пол:</b>	
9	<b>Застрахован:</b>	
10	<b>Дата рождения:</b>	
11	<b>Район:</b>	
12	<b>Адрес:</b>	
13	<b>Телефон:</b>	
14	<b>Социальный статус:</b>	Пенсионер, инвалид, семьи с детьми инвалидами, житель блокадного Ленинграда, инвалид ВОВ, беженец, многодетная семья, одинокая мать (отец), иностранец, ребенок, иные.
15	<b>Доверенность:</b>	

**Проблемы и причины обращения граждан:**

<b>16</b>	<b>1. Организация медицинской помощи</b>	
16.1	1.1 Организация первичной медицинской помощи в АПУ	
16.2	1.2 Организация стационарной медицинской помощи	
16.3	1.3 Организация скорой медицинской помощи	
16.4	1.4 Организация медицинской помощи матерям и детям	
16.5	1.5 Качество медицинской помощи	
16.6	1.6 Санитарное и техническое состояние лечебно-профилактического учреждения	
16.7	1.7 Этика и деонтология медицинского персонала	
<b>17</b>	<b>2. Взимание денежных средств</b>	
17.1	2.1 Взимание денежных средств за бесплатную медицинскую помощь, оказываемую в рамках программы государственных гарантий	

17.2	2.2 Нарушение порядка оказания платных услуг	
17.3	2.3 Взимание денег без договора	
<b>18</b>	<b>3. Проблемы, связанные с лекарственным обеспечением</b>	
18.1	3.1 Проблемы связаны с работой ЛПУ	
18.2	3.2 Проблемы связаны с работой аптеки	
18.3	3.3 Проблемы связаны с регистром	
<b>19</b>	<b>4. Проблемы, связанные с доступностью медицинской помощи</b>	
19.1	4.1 Длительное ожидание оказания медицинской помощи	
19.2	4.2 Отказ в оказании медицинской помощи	
19.3	4.3 Отказ в госпитализации	
19.4	4.4 Отказ в принятии вызова бригады неотложной помощи	
19.5	4.5 Невыполнение вызова врача на дом, выезда бригады скорой и неотложной помощи	
19.6	4.6 Отсутствие талонов на прием к врачу	
19.7	4.7 Доступность ЛПУ для инвалидов	
20	Содержание жалобы:	
21	Ответ:	

**В строку 15** вписывается наличие письменного согласия гражданина или его законного представителя, на предоставление информации об оказании медицинской помощи (Федеральный закон от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан", ст. 13).

### Карточка личного приёма граждан

Карточка личного приема № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_\_ г.

Дата приёма: \_\_\_\_\_

Фамилия, имя, отчество должностного лица, проводившего приём: \_\_\_\_\_

Фамилия, имя, отчество гражданина:

Адрес заявителя:

Телефон: \_\_\_\_\_

Примечание: \_\_\_\_\_

Содержание обращения: \_\_\_\_\_

Ход выполнения:

Результат рассмотрения (резолюция): \_\_\_\_\_

Отметка о получении ответа по существу поставленных вопросов во время личного приема.

(подпись гражданина)

(дата)

(подпись должностного лица,  
проводившего приём)

(дата)

## Приложение №4

## Журнал

Приложение №5

Учетная Форма № 2-ОГ  
(утверждена распоряжением комитета по здравоохранению  
Правительства Санкт-Петербурга №370-р от 09.06.2022 г. )

**ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН**

за 20 года

**1.ОБРАЩЕНИЕ ГРАЖДАН**

**1.1. Обращение граждан в медицинские учреждения**

	Виды обращений	Количество обращений за отчетный период			
		Письменных	Устных	Электронных	Всего
1	2	3	4	5	6
1	<b>Всего обращений:</b>				
2	Жалобы				
3	Заявление				
4	Обращение за консультацией				
5	Предложения				
6	Благодарности				

**1.2. Жалобы, источники поступления и причины обращений граждан с жалобами**

	Причина жалоб	Количество жалоб за отчетный период, в том числе				
		Письменных	Устных	Электронных	Всего	Обоснованных
1	2	3	4	5	6	7
1	Поступило жалоб					
2	Источники поступления:					
3	Комитет по здравоохранению					
4	Администрации районов					
5	«Горячая линия»					
6	Портал «Наш Санкт-Петербург»					
7	Портал записи на прием к врачу					
8	Непосредственно от граждан					
9	ТФОМС					
10	Страховые компании					
11	Росздравнадзор					
12	Роспотребнадзор					
13	Прокуратура					
14	Органы внутренних дел					
15	Иные					
16	<b>Причин, указанных в жалобах, -</b> всего: в том числе:					
17	Организация медицинской помощи в ЛПУ					
18	Качество медицинской помощи					
19	Санитарное и техническое состояние ЛПУ					

20	Этика и деонтология медицинского персонала					
21	Взимание денежных средств за бесплатную медицинскую помощь, оказываемую в рамках программы государственных гарантий					
22	Нарушение порядка оказания платных услуг					
23	Взимание денег без договора					
24	Лекарственное обеспечение					
25	Длительное ожидание оказания медицинской помощи					
26	Отказ в оказании медицинской помощи					
27	Отказ в госпитализации					
28	Отказ в принятии вызова бригады неотложной помощи					
29	Невыполнение вызова врача на дом, выезда бригады скорой и неотложной помощи					
30	Отсутствие талонов на прием к врачу					
31	Доступность ЛПУ для инвалидов					
32	Прочие причины					

### 1.3. Меры, принятые по обоснованным жалобам

1	Принятые меры	Количество	
		2	3
1	Беседа с сотрудником, инструктаж		
2	Замечание		
3	Выговор		
4	Депремирование		
5	Расторжение договора на оказание платных услуг		
6	Увольнение		
7	Возврат пациенту назаконно полученных денежных средств		
8	Передача дела в правоохранительные органы		
9	Другие меры		
10	Всего:		

«\_\_» 20 г.

**Предложение** - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально экономической и иных сфер деятельности государства и общества

**Заявление** - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц

**Жалоба** - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц

**Консультация** - рекомендации специалиста, основанные на нормативноправовых документах по поводу обращения гражданина за разъяснениями. Регистрация консультаций может не содержать сведений об обратившемся, но производится в установленном порядке

Приложение №6

**Статистический отчет о поступивших обращениях  
в СПб ГБУЗ ГВФД  
за \_\_\_\_\_ квартал 20\_\_г.**

1. Виды обращений

№ п/п	Виды обращений	Количество обращений за отчетный период			
		Письменных	Устных	Электронных	Всего
1	<b>Всего обращений:</b>				
2	Жалобы				
3	Заявление				
4	Обращение за консультацией				
5	Предложения				
6	Благодарности				

2. Источники и причины поступления жалоб

№ п/п	Причина жалоб	Количество жалоб за отчетный период, в том числе				
		Письмен- ных	Устных	Электронн- ых	Всего	Обоснованн- ых
1	Поступило жалоб					
2	Источники поступления:					
	Комитет по здравоохранению					
	Администрации районов					
	«Горячая линия»					
	Портал «Наш Санкт-Петербург»					
	Портал записи на прием к врачу					
	Непосредственно от граждан					
	ТФОМС					
	Страховые компании					
	Росздравнадзор					
	Роспотребнадзор					
	Прокуратура					
	Органы внутренних дел					
	Иные					
3	<b>Причин, указанных в жалобах, -</b> всего: в том числе:					
	Организация медицинской помощи в ЛПУ					
	Качество медицинской помощи					
	Санитарное и техническое состояние ЛПУ					
	Этика и деонтология медицинского персонала					
	Взимание денежных средств за бесплатную медицинскую помощь, оказываемую в рамках программы государственных гарантий					

	Нарушение порядка оказания платных услуг					
	Взимание денег без договора					
	Длительное ожидание оказания медицинской помощи					
	Отказ в оказании медицинской помощи					
	Отсутствие талонов на прием к врачу					
	Доступность ГВФД для инвалидов					
	Прочие причины					